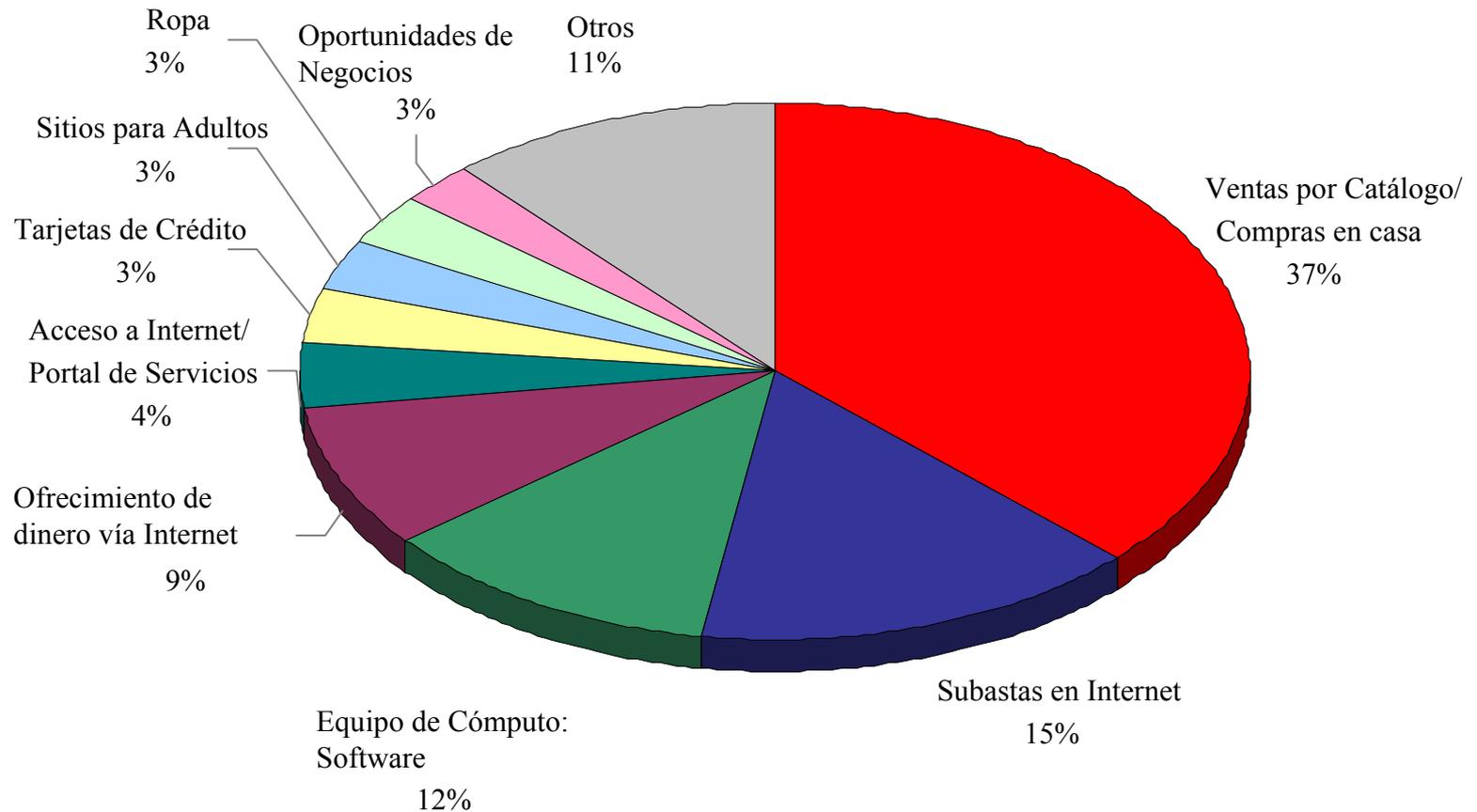


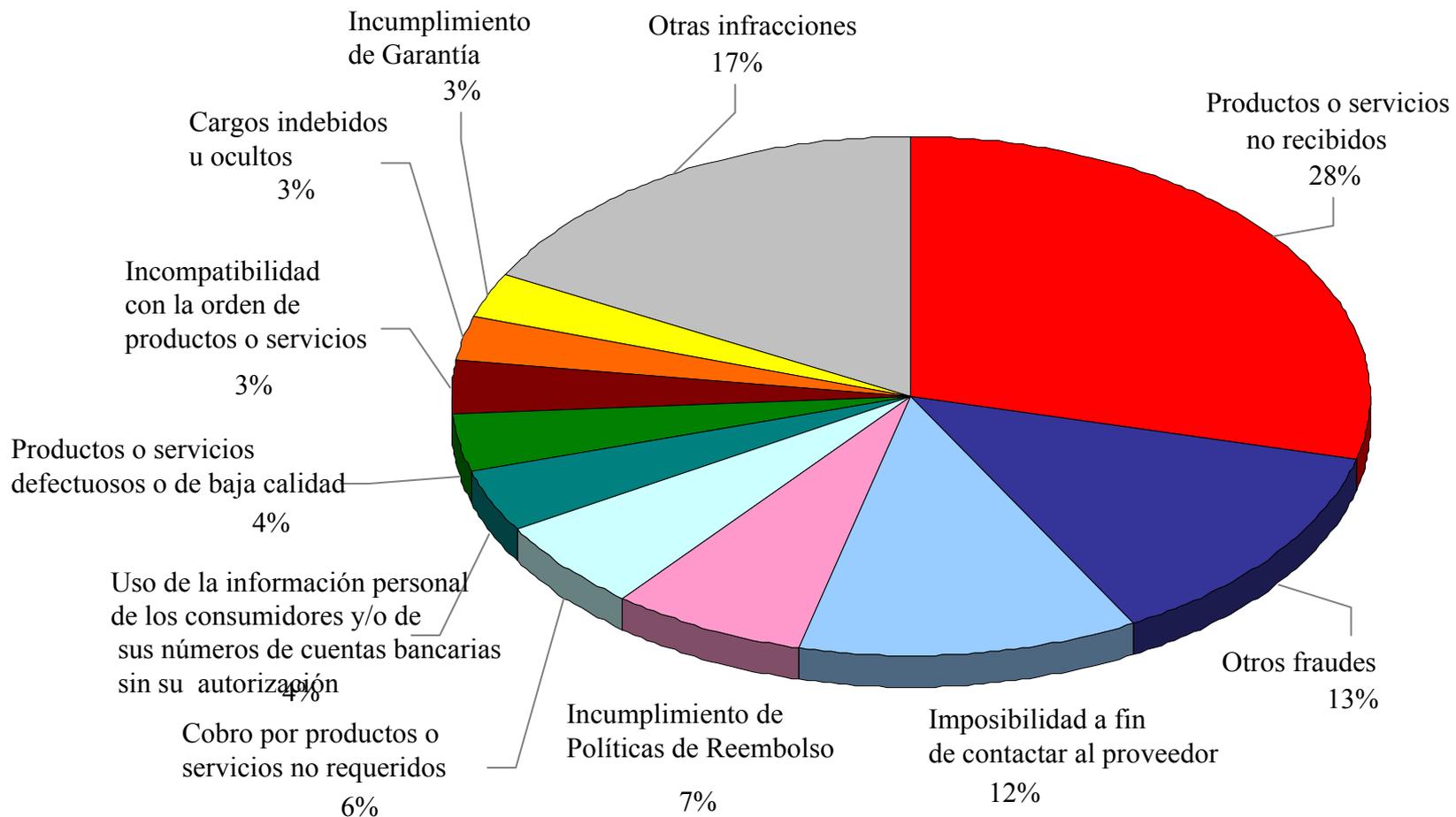
**Quejas recibidas en Econsumer  
Productos o servicios más demandados<sup>1</sup>**

*Enero 1 – Diciembre 31 de 2002*



<sup>1</sup>Porcentajes basados en el número total de quejas recibidas de los consumidores (2,681) desde el primero de enero al 31 de Diciembre de 2002.

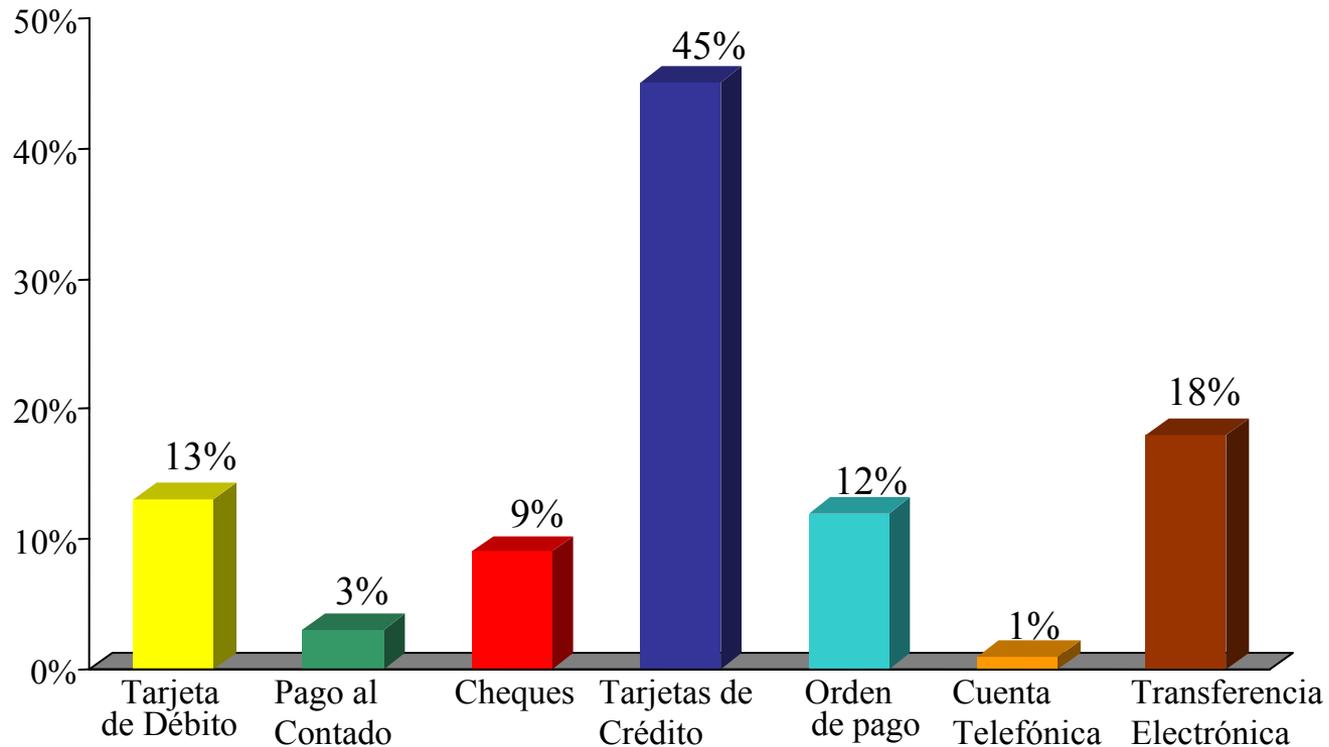
## Quejas recibidas en Econsumer Infracciones a la ley más frecuentes<sup>1</sup> *Enero 1 – Diciembre 31 de 2002*



<sup>1</sup> Porcentajes basados en el número total de reportes de infracciones a la ley recibidas en eConsumer (3,848) del 1o de Enero al 31 de Diciembre de 2002, y no en el número total de quejas recibidas en eConsumer. Una queja puede presentar múltiples infracciones a la ley.

## Quejas Recibidas en Econsumer Mecanismos de pago utilizados por los Consumidores<sup>1</sup>

Enero 1 – Diciembre 31 de 2002

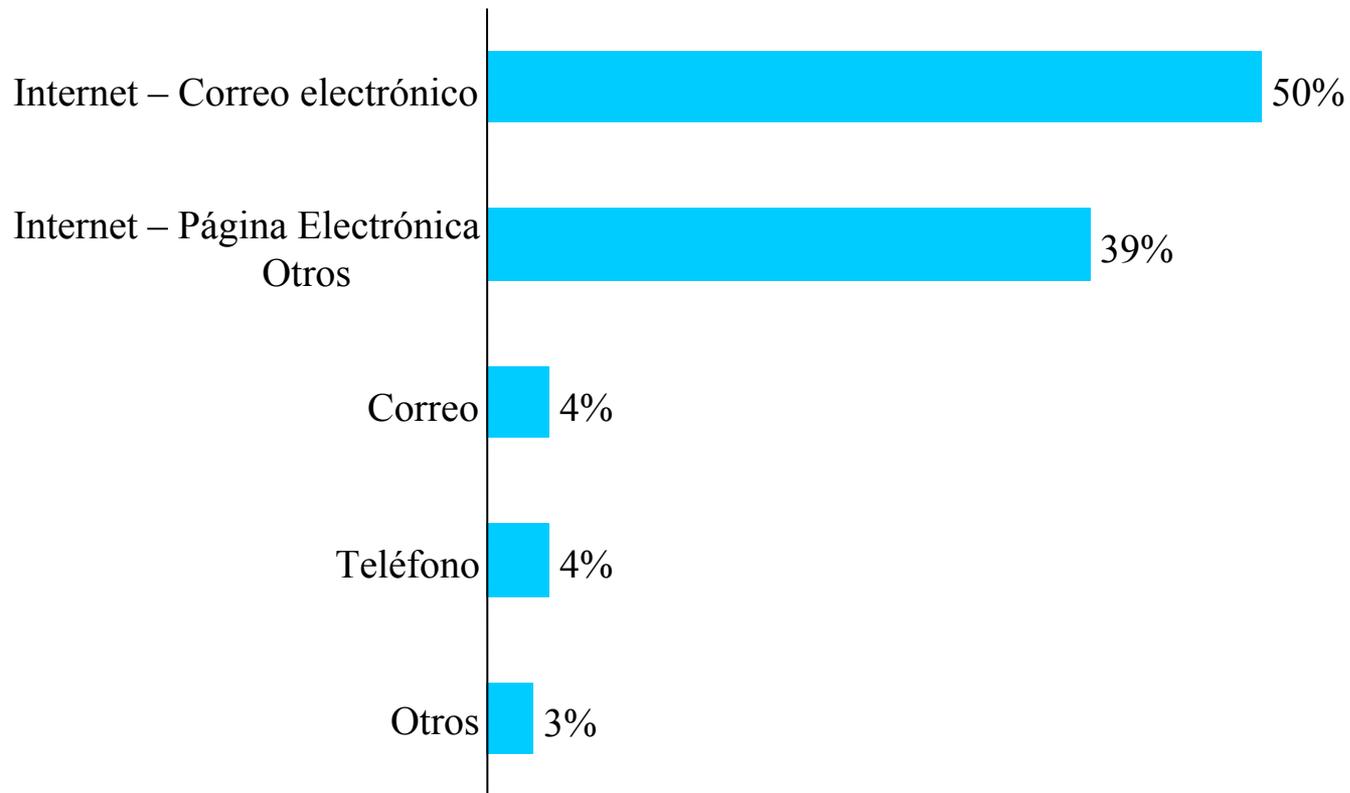


<sup>1</sup>Porcentajes basados en el número total de quejas recibidas en eConsumer desde el 1o de Enero al 31 de Diciembre de 2002, donde las formas de pago fueron reportadas por los consumidores (1,846). 69% de los consumidores señalaron esta información.

## Quejas recibidas en Econsumer

### Medio de Contacto de Proveedores con los Consumidores<sup>1</sup>

*Enero 1 – Diciembre 31 de 2002*



<sup>1</sup>Porcentajes basados en el número total de quejas recibidas en eConsumer desde el 1o de Enero al 31 de Diciembre de 2002, en donde los consumidores reportaron diversos medios de comunicación que los proveedores utilizaron con objeto de obtener un primer acercamiento (2,335). 87% de esta información fue reportada por los consumidores.

## Quejas recibidas en Econsumer

### Localización de Consumidores y Proveedores

*Enero 1–Diciembre 31 de 2002*

Localización de Consumidor	Quejas
Estados Unidos	1,779
Reino Unido	112
Canadá	80
Australia	54
Francia	21
Alemania	20
Republica de Corea	17
Dinamarca	14
España	14
Nueva Zelanda	14
Belgica	12
Hong Kong	12

Localización de Proveedores	Quejas
Estados Unidos	651
Reino Unido	213
Canadá	130
Nigeria	127
Australia	71
España	65
Rumania	44
Holanda	43
Sudafrica	42
Alemania	41
Francia	36
Suiza	30